

及时以书面形式将拖延的事实，可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评估，并确定是否酌情延长工期以及是否收取误期违约金。

8.4 除不可抗力和根据合同规定延期取得甲方同意而不收取误期违约金之外，乙方延误工期，将按合同规定被收取误期违约金。

8.5 逾期退还履约保证金的违约责任。满足履约保证金返还条件的，甲方在收到返还相关信息等合同约定资料后，进行核实。对核实结果无异议的，应当自完成核实之日起30日内退还履约保证金。无特殊原因逾期退还履约保证金的，乙方可要求甲方按银行同期活期存款利率支付逾期利息。特殊原因逾期退还的，双方协商解决。

9. 违约责任

9.1 除本合同另有约定外，乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定的，按每违反一次从应付款项中扣除当月合同总金额的百分之一（1%）作为违约金；此外，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。乙方支付的上述违约金、赔偿金等不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

9.2 乙方没有按照时限要求提供服务，且在甲方指定的延长期限内没有采取补救措施，甲方有权自行采取其他方式进行补救，乙方除按合同第8条约定向甲方支付误期违约金外，另外甲方所发生的一切费用和甲方损失，甲方有权从应付的乙方的合同款项中扣除，不足扣除的乙方应另行支付。

9.3 出现上述两个条款的违约情形时除应支付甲方违约金等外，甲方有权解除本合同并根据合同或有关部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

9.4 如果乙方对差异负有责任而甲方提出索赔，乙方同意按照下列方式解决索赔事宜：

如果在甲方发出索赔通知后5个工作日内，乙方未作书面答复也未提出异议的，上述索赔应视为已被乙方接受。如乙方未能在甲方发出索赔通知后5个工作日内或甲方同意的延长期限内着手解决索赔事宜，甲方有权从应付乙方的合同款项中扣除索赔金额。

9.5 对于本协议未约定的、招标（采购）文件（技术部分）中约定的违约处

理条款，按招标（采购）文件（技术部分）相关约定执行；对本协议与招标（采购）文件（技术部分）约定不同的违约处理条款，以本协议约定为准。

10. 不可抗力

10.1 本条所述的“不可抗力”系指双方不可预见、不可避免、不可克服的客观情况，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震等。

10.2 如果乙方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应承担误期赔偿或终止合同的责任。

10.3 在不可抗力事件发生后，当事方应及时将不可抗力情况通知合同对方，在不可抗力事件结束后 3 日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知合同对方，并提供相应的证明文件。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行的协议。

10.4 如因国家政策变化、技术实施所需的客观环境发生变化、重大技术变化、国家调减预算、乙方在执行合同的过程中发生对履行合同有直接影响的重大事故或变故、甲方工作计划调整及推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止等原因，本合同不能继续全部或部分履行，甲方有权通知乙方解除本合同的全部或部分，双方将按已经实际履行并验收合格的合同内容进行结算。

11. 争端的解决

11.1 甲乙双方应首先通过友好协商解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始 30 天内仍不能解决，可以按合同约定的方式提起仲裁或诉讼。

11.2.1 仲裁应向甲方所在地或项目所在地仲裁委员会申请仲裁。

11.2.2 仲裁裁决应为最终裁决，对双方均具有约束力。

11.2.3 仲裁费除仲裁机关另有裁决外应由败诉方负担。

11.2.4 在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，本合同的其它部分应继续执行。

11.3.1 诉讼应向甲方所在地或项目所在地人民法院提起诉讼。

11.3.2 诉讼费除人民法院另有判决外，应由败诉方负担。

11.3.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，本合同的其它部分应继续执行。

12. 违约终止合同

12.1 若出现如下情况，在甲方对乙方违约行为而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可向乙方发出书面通知书，提出解除部分或全部合同。自甲方发出书面通知书之日起30日内，乙方应支付甲方当月合同总金额20%的违约金，并根据合同执行情况返还部分或全部已收取款项。乙方支付的违约金不足以弥补甲方损失的，应继续承担赔偿责任。本合同约定的损失，包括但不限于：直接损失、调查取证费、诉讼费、律师费等。

12.1.1 乙方不履行合同义务或者履行合同义务不符合合同约定累计达两次的；

12.1.2 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供服务，迟延累计达20日的；

12.1.3 因乙方人员自身技术能力、经验不足等问题造成甲方发生重大紧急故障，带来重大影响和损失的；

12.1.4 乙方对重大紧急故障没有及时响应，或不能在规定时间内解决处理故障、恢复正常运行的；

12.1.5 乙方不能满足本项目技术需求的管理要求和规范，且经两次整改无明显改进的；

12.1.6 乙方利用本项目实施过程中所产生的成果(包括但不限于发明、发现、可运行系统、源代码及相关技术资料、文档等)，另行自行开发本合同业务范围内供纳税人缴费人使用的软件或产品的，或利用为税务机关提供信息化服务的便利，向纳税人缴费人搭车收费或变相收费的，或有其他失信行为的；

12.1.7 乙方在本项目实施过程中发生违反网络安全规定行为造成不良后果的。

12.1.8 乙方提供的服务侵犯甲方、第三方知识产权等合法权益的；

12.1.9 乙方或乙方人员造成甲方或第三方经济损失而拒不赔偿的；

12.1.10 乙方转让其应履行的合同义务，或未经甲方同意采取分包方式履行合同的；

12.1.11 乙方有其他严重违约行为的。

12.2 如果甲方根据上述第12.1条的规定，解除了全部或部分合同，甲方可以

适当的条件和方法购买乙方未能提供的服务，乙方应对甲方购买类似服务所超出的合理费用负责。同时，乙方应继续执行合同中未解除的部分。

13. 破产终止合同

13.1 如果乙方破产或无清偿能力，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。

13.2 该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

14. 其他情况的终止合同

14.1 乙方在执行合同的过程中发生重大事故或变故，对履行合同有直接影响的，甲方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

14.2 在服务期内，由于甲方工作计划调整，推广使用新应用系统导致本项目相关服务停止的，甲方提前一个月告知乙方可以提出终止合同而不给予乙方任何补偿。

15. 合同修改或变更

15.1 合同如有未尽事宜，须经甲乙双方共同协商，做出补充约定，并签订书面补充合同或变更协议。补充合同或变更协议作为本合同的一部分，与本合同具有同等效力。

15.2 除了双方签署书面修改或变更协议，并成为本合同不可分割的一部分的情况之外，本合同的条款不得有任何变化或修改。

15.3 由于采购人项目统一规划等原因导致本项目停止部分服务的，甲方将与乙方协商处理。

16. 转让和分包

16.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分转让或全部转让其应履行的合同义务。

16.2 未经甲方同意，乙方不得采取分包方式履行合同。经甲方同意分包履行合同的，乙方就采购项目及分包项目向甲方负责，分包供应商就分包项目承担责任。

17. 合同语言

17.1 本合同语言为中文。

17.2 双方交换的与合同有关的信件和其他文件应用合同语言书写。

18. 适用法律

18.1 本合同按照中华人民共和国现行法律进行解释。

18.2 本合同的履行、违约责任和争议解决的方法等适用《中华人民共和国民法典（合同编）》。

19. 税费

19.1 乙方应依法缴纳的合同服务相关税费，均已包含于合同总金额中，甲方不再另行支付。

20. 合同生效

20.1 本合同一式捌份，由甲乙双方法定代表人或被授权人签字并盖章后生效。

附件：

一、项目概况

（一）项目背景

龙文区税务局本部办公区：物业管理位于漳州市龙文区水仙大街 185 号，宗地面积 5000 平方米，主楼地面九层，大楼房屋建筑面积 7000 平方米；龙文区税务局浦东办公区：物业管理位于新浦东路明欣苑 4B 号楼，主楼地面 9 层，地下 1 层，建筑面积约 6200 平方米。

二、物业管理服务主要内容

（一）龙文区税务局本部办公区物业管理

1. 龙文区税务局本部物业区内的房屋及设施、设备的正常运行、养护和管理，主要包括：主楼、地面、大楼内外停车场及其相关配套设施、设备（主要有电梯、空调、高低压设备、照明、监控系统、红外线报警系统、消防系统、配电房、发电机组、水泵机组、地下消防水池、供水、污水处理、双回路供电系统等配套设施）及其他应属于物业管理的范围等。

2. 大楼的防盗、防火、防事故等日常安全保卫工作，实行 24 小时值班、夜间每隔半小时巡逻一次制度。维护大堂及办税大厅秩序，定时开、关门，负责各办公楼层的办公秩序，严禁外来闲杂人员擅自闯入办公楼层，防止安全责任事故发生。

3. 大楼的来人来访登记和通报制度，掌握进出大楼的人员动态，做好车辆出入停放管理、交通秩序管理。维护车辆停放秩序，指挥车辆按指定位置停放，排列整齐。

4. 负责门岗管理及报刊、杂志、信件的收发，楼层卫生间卫生纸的保障。

5. 负责办公楼大堂、办公室、食堂、休息室、会议室、文体活动场所、公共卫生间、公共楼道、停车场、走道、电梯、楼梯、露台、雨披、大楼围墙内及其在大院内的地面、通道、人行道（台阶）等的保洁和临时性零星家具的调整搬运，负责办公楼内外垃圾收集和清运等。

6. 实行 24 小时值班制度，负责对龙文区税务局水电、机电设备、消防设备、监控设备等公共设施的综合管理服务。

7. 干部值班室每日卫生清洁及被褥换洗。

8. 负责会务接待的会场布置（包括桌牌桌椅摆设、设备调试等）、茶水供应服务。

9. 负责办公区、室内外绿植的摆放、养护管理。

（二）浦东办公区物业管理

1. 建筑公用部位（办公楼大楼、公共楼道、走道、楼梯、公共卫生间、楼顶层等）的管理。

2. 公共环境卫生，包括办公室、食堂、会议室、活动室、电梯、弱电井、楼梯间、消防楼梯、大堂、公共梯道、卫生间、走道、地下车库、地面停车场等公共场所的清洁卫生。

3. 所有会议场地的正常使用以及环境卫生。

4. 负责大楼的日常治安工作，大楼的来人来访登记和通报制度，掌握进出大楼的人员动态，24 小时保安、做好防盗、防火、防事故工作，承担大楼内业主上下班时间段安全保卫工作，且设立 1 名保安班长职务人员带班。

5. 负责大楼的车辆停放管理、交通秩序管理；做好物业安保用房、公共通道的钥匙管理。

6. 负责门岗报刊、信件收发。

7. 负责会务接待的会场布置（包括桌牌桌椅摆设、设备调试等）和临时性零星家具的调整搬运、茶水供应服务（服务人员随叫随到）。

8. 负责办公区、室内外绿植的摆放、养护管理。

三、物业管理服务要求

（一）管理机制

1. 在物业管理区设有固定的物业管理机构，实行综合管理服务。

2. 制定业主公约及辖区管理的各项规章制度、办法和物业管理单位内部岗位考核制度，并经龙文区税务局认定后发布实施。

3. 辖区内物业档案资料齐全。

4. 应用计算机等现代化管理手段，龙文区税务局提供办公场所。

5. 中标人的职员培训应有计划、有考核、有记录，制度落实。

6. 中标人的主要负责人和业务人员必须政治面貌清白，无劣迹，无犯罪前科，并经龙文区税务局同意后方能上岗工作。

7. 中标人的项目管理人和业务专业人员要经过物业管理专业培训。

8. 管理、业务及服务人员要佩带明显标志着装上岗，遵守职业道德规范。人员的使用须报业主认定备案。

9. 建立完善的各类人员工作和工作业绩考核制度。

10. 各类物业人员应熟悉物业情况和本岗位的责任，身体健康、文明敬业、服务意识强、服务态度好。

（二）环境卫生与绿化管理

1. 有专业清洁卫生和绿化管理队伍，管理制度落实。

2. 辖区内环卫设施完好，并保持整体环境及环卫设施清洁。

3. 及时做好日常物业管理区内公共部分的保洁工作。
4. 及时清理化粪池及垃圾清运,并定期杀虫灭鼠,确保无鼠害、虫害,确保辖区整洁。
5. 花草树木应定期修整,辖区内花草树木管理及养护制度完善,无人为破坏,保证提供清新宜人的生态环境。
6. 绿化管理设施、设备齐全。
7. 绿化清洁费用,包括垃圾进场费、消毒剂、清洁剂、草皮更新改造、清洁水池、下水道的疏通、大厅、电梯间地板保护、清洁小工具、办公楼层卫生间内的樟脑丸、洗手液等由中标人负责。

(三) 消防综合管理

1. 消防监控,设施完善,各种消防设备、器材齐全,并保证所有设施完好率达到 98%以上,并使之常年处于良好状态。
2. 有相应的消防预案,对可能危及人身安全的地方有标识和切实有力的防范措施。
3. 保持畅通无阻的紧急疏散通道,其相关的指示照明灯具配备保持齐全,功能完好。
4. 若遇火警应配合保安人员做好报警、广播和组织疏散等事宜。

(四) 房屋及其配套设施的管理和养护

1. 保证建筑物外观完好、整洁、无妨碍市容和观瞻。
2. 保证辖区内无违章装修,无乱搭建,无乱张贴悬挂等。
3. 房屋及公用设施保持完好,公共楼梯、走道、天台、大厅公共场所等无随意堆放杂物和占用现象。
4. 房屋完好率达 100%,并坚持房屋修缮制度,保持对业主提出的急修及时率达到 98%以上,维修质量达 100%合格。
5. 保持道路平坦通畅,停车场及其他公共场所等完好无损。
6. 保证路灯、通道照明等公共照明设施完好,使用正常完好率达 100%。
7. 房屋及公用设施、设备的档案或保持资料完好、存放有序,查阅方便。

(五) 公用配套设备的日常管理和维护工作

1. 应配备与设备相适应的各类专业工程技术人员,维修和运行人员均应持证上岗。
2. 建立规范完善的配电运行制度和设备维修保养制度,并严格执行,实行 24 小时运行和维修值班制度,及时排除故障。
3. 负责配电设备、维护、保养和巡视检查记录并建档保存。
4. 电梯安全检查、审核证件齐全,一旦出现故障及时进行报修。

5. 负责会议厅的设备管理和维护。
6. 对应急备用发电机，保证可随时启动并有完善的管理和运行制度。
7. 建立用水、供水管理制度，积极协助业主安排合理的用水和节水计划，并负责用户水表的抄表及造册。
8. 建立给排水设备维修保养制度并严格执行，设备和管道系统状况良好。
9. 每季度免费清洗顶层水塔一次，保证二次供水卫生达到标准，无二次污染；每年 12 月免费清洗外墙、窗帘各一次，每年 4 月免费对所有办公室内的电风扇进行一次清洁保养工作，所有设备及周围环境整洁。
10. 负责设备日常管理、维修和代办设备年检手续。

（六）会务服务

1. 严格遵守会议室管理制度，严格执行会务服务规程和会务人员操作规范。
2. 接受会议任务，根据会议要求作好相应准备。（本处所指的会议是指在会议室、电教室开展的各类集体活动）。
3. 会务服务人员应严格遵守组织纪律和保密工作要求，不该说的不说，不该问的不问，不该看的不看，做好会议保密工作。
4. 会务服务人员应着工作服，戴工作牌，注重仪容仪表和礼节礼貌。
5. 会前准备：会务服务人员根据会议要求进行现场布置（含会议桌椅的搬运、摆放，费用由中标人承担），准备会务设施设备及物品；保证音响、投影、电脑、电子显示屏等视频、音频设施设备正常使用。
6. 会中服务：会务服务人员引导参会人员入座，保障参会人员饮水。
7. 会后整理：会后检查有无遗留物，关闭设备，做好会后清理工作；使用 1 次保洁 1 次，未使用的每周保洁 1 次，保持地面、墙面、墙角与门窗干净光亮，无灰尘，桌椅摆放有序，保持洁净，窗帘挂放整齐，地毯清洁卫生；门窗、风口、天花板目视无尘无污渍，水杯无茶垢等污渍，消毒达到卫生标准。

（七）节能管理服务

1. 按期对各类计量表具数据进行汇总、抄报；
2. 结合办公区分项计量管理系统，按季进行能耗分析，并将分析结果及时报送采购人项目需求单位；
3. 制定并落实节能计划，做到安全、合理、节能。

（八）档案管理

1. 建立完善的物业档案管理制度，按规范收集、标识、保存、检索、借阅。
2. 对物业档案统一存放管理，由专人负责登记及存档等工作。
3. 涉及维修改造、设备设施运行记录等重要物业管理档案定期移交采购人项目需求单位。

（九）新旧物业交接

1. 投标人中标后须按投标文件要求积极及时组织管理人员及时做好接管 2 处办公区物业项目的一切准备。
2. 交接各方应当对物业管理项目的电梯、消防、监控等设施设备的使用现状给予确认，梳理好重要风险点，并开展主要设备操作培训。
3. 新旧物业公司项目负责人应共同参与物业移交，列出书面交接清单和交接查验内容，移交资料包括：电梯、消防、监控等设施设备的技术手册、维护保养记录等相关资料；物业管理用房、设施设备等相关资料；物业管理服务期间配置的固定设施设备资料；物业服务公司建档保存的物业改造、维修、养护资料；能耗统计资料；其他应当移交的资料。

四、物业管理服务期限、组织、人员配备要求

（一）物业管理服务期限：合同签订之日起服务期 3 年，服务合同一年一签。

（二）龙文区税务局本部物业管理 15 人：

序号	岗位设置	人数	年龄	性别	基本要求、主要工作任务
1	物业主管（常驻）	1 人	50 岁以下	女	①有 5 年以上的同类型物业管理工作经历；身体健康；熟悉物业管理相关法规，并能规范组织管理服务工作；知识面广，专业技能熟练，有较强的组织领导能力和协调能力。负责物业的全面管理工作。 ②常住芗城、龙文区，负责与业主沟通联系。 ③管理物业人员日常工作。 ④协助上班时间的视频监控工作。
2	保安主管	1 人	50 岁以下	男	①受过专业培训，具有公安部门颁发的保安员证。具有较高的政治思想素质、健康体魄和高度责任心。 ②负责辖区的安保工作。 ③负责保安事项的指导、管理。 ④三班 24 小时值班制。 ⑤协助上班时间的视频监控；来访人员询问、登记、电话联系等。